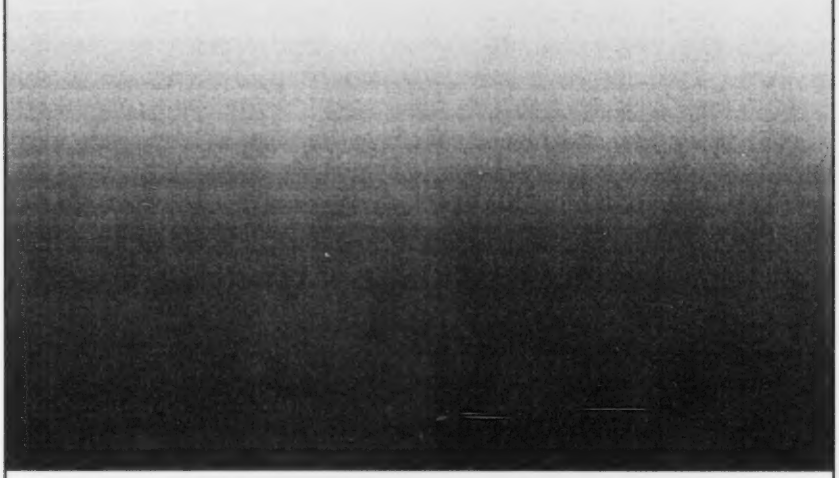
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2010

La version originale a été signée par
L'honorable Jason Kenney
Ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme

Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT 1

SECTION I : SURVOL 3

Raison d'être et responsabilités 3
Résultat stratégique et architecture des activités de programme 5
Sommaire du rendement 6
Analyse des risques 8
Profil des dépenses 10

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME 13

Résultat stratégique et activités de programme 13
Activité de programme 1 : Protection des réfugiés 14
Activité de programme 2 : Enquêtes et contrôles des motifs de détention 17
Activité de programme 3 : Appels en matière d'immigration 21
Activité de programme 4 : Services internes 24

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 27

Principales données financières 27
Tableaux supplémentaires 29
Autres sujets d'intérêt 29

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement de 2009-2010* de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR). On y trouve une information équilibrée et complète sur le rendement et les réalisations de la CISR par rapport aux plans et aux priorités fixés pour 2009-2010.

La CISR est un tribunal indépendant créé par le Parlement pour régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié. Par le travail de ses trois sections, soit la Section de la protection des réfugiés (SPR), la Section de l'immigration (SI) et la Section d'appel de l'immigration (SAI), la Commission contribue directement à préserver la tradition humanitaire du Canada et à assurer la sécurité du Canada ainsi que la qualité de vie des Canadiens.

Grâce à l'engagement soutenu du ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme visant à combler le manque de décideurs nommés par décret à la CISR, la Commission a terminé la période de référence avec un effectif de décideurs presque complet à la SPR et à la SAI. Je remercie le ministre et le gouvernement de leur soutien à cet égard, et je suis fier du rigoureux processus de sélection fondé sur le mérite qui a permis l'obtention d'un bassin de candidats très qualifiés pour l'étude de candidatures en vue de la nomination de personnes nommées par décret (PND).

En raison du grand nombre de nouveaux décideurs nommés par décret qui se sont joints à la Commission en 2009-2010, la CISR a tourné son attention vers la formation, à laquelle elle a consacré des ressources importantes. La Commission jouit d'une solide réputation au Canada et partout dans le monde pour la qualité du programme de formation de ses décideurs, qui comprend des activités d'apprentissage en milieu de travail et en classe, de l'encadrement professionnel et du mentorat personnalisés ainsi qu'un suivi et de la rétroaction continus. Parce que les décisions rendues par la CISR peuvent influer grandement sur la vie des personnes qui comparaissent devant elle, il est essentiel que les décideurs aient les qualités personnelles, les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires à l'exercice de leurs fonctions importantes.

ENVIRONNEMENT COMPLEXE

La Commission évolue dans un environnement complexe, où le nombre et le type de cas ainsi que le moment où elle les reçoit sont indépendants de sa volonté. À la SPR, le nombre de nouvelles demandes d'asile déférées a diminué en 2009-2010, après plusieurs années de croissance soutenue. Cette baisse, qui s'explique notamment par la prise de mesures stratégiques par le gouvernement, a contribué au succès de la CISR en freinant la croissance du nombre de demandes d'asile en instance. Toutefois, le nombre de cas en instance, qui s'établissait à 59 000 le 31 mars 2010, est tel que la CISR devra affecter beaucoup de nouvelles ressources pour

l'éliminer ou le réduire considérablement. À cet égard, la Commission a collaboré avec le Cabinet du ministre, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du Conseil privé à des options de financement pour réduire le nombre de cas en instance.

Durant la période de référence, le nombre de cas reçus à la SAI et à la SI est demeuré élevé, ce qui a alourdi considérablement la charge de travail des décideurs et du personnel de soutien décisionnel dans les deux sections. La SI a notamment dû faire face à des défis quant à sa charge de travail, en raison des contrôles des motifs de détention découlant d'un afflux de ressortissants sri-lankais par bateau en Colombie-Britannique, en octobre 2009. Grâce au travail acharné et au dévouement des décideurs de la SI et d'autres membres du personnel de la Commission, la CISR a réagi rapidement et efficacement à cette pointe inattendue du nombre de cas déférés.

RÉSULTATS DURABLES POUR LES CANADIENS

Depuis longtemps, la Commission fait preuve d'innovation quant à la façon dont elle exerce ses activités et, en 2009-2010, elle a continué d'accroître l'efficience de ses processus sans compromettre l'équité. Par un recours accru à certaines initiatives, dont le traitement de cas suivant le processus accéléré et les conférences préparatoires à l'audience, pour cerner les questions et améliorer la préparation des cas, la Commission a augmenté la productivité de chaque décideur et de l'organisation. De plus, la mesure et le suivi du rendement ont été renforcés pendant la période de référence. Les activités dans ce domaine sont notamment le lancement d'un projet pilote visant à évaluer la qualité des procédures et des décisions, qui promet d'être particulièrement efficace comme outil de gestion des cas, pour surveiller la qualité des processus décisionnels de façon beaucoup plus poussée qu'il n'est actuellement possible de le faire.

DÉFIS À VENIR

L'année à venir comportera sans doute son lot de défis pour la CISR. En raison de l'adoption de la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés* en juin 2010, la Commission devra mobiliser ses ressources et son personnel pour assurer la bonne mise en œuvre du nouveau système d'ici la date d'entrée en vigueur, en faisant tout son possible pour maintenir la productivité pendant la période de transition.

Je suis fier d'affirmer que la CISR peut compter sur un personnel dévoué, composé de fonctionnaires et de PND. Je les remercie de leur dévouement, de leur travail acharné durant la dernière année et pour les pratiques novatrices; je sais que je peux compter sur eux pour relever les défis à venir.

La version originale a été signée par
Brian Goodman
Président

SECTION I
SURVOL

RAISON D'ÊTRE ET RESPONSABILITÉS

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) est un tribunal administratif indépendant créé le 1er janvier 1989 par une modification à la *Loi sur l'immigration*.

MISSION
Notre mission consiste à régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, au nom des Canadiens, les cas d'immigration et de statut de réfugié

En 2002, la *Loi sur l'immigration* a été remplacée par la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), dont est tiré le mandat de chaque section de la CISR.

Mandats des sections de la CISR
Section de la protection des réfugiés (SPR)
▪ Statue sur les demandes d'asile ▪ Statue sur les demandes d'annulation de la qualité de réfugié ▪ Statue sur les demandes de perte de l'asile
Section de l'Immigration (SI)
▪ Effectue des enquêtes sur des étrangers ou des résidents permanents qui demandent à entrer au Canada ou qui s'y trouvent déjà et seraient interdits de territoire ▪ Contrôle les motifs de détention d'étrangers ou de résidents permanents détenus pour des raisons d'immigration
Section d'appel de l'immigration (SAI)
▪ Instruit les appels interjetés contre le refus, par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), de demandes de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial ▪ Instruit les appels interjetés contre certaines mesures de renvoi prises à l'égard de résidents permanents, de réfugiés au sens de la Convention, d'autres personnes protégées et de titulaires d'un visa de résident permanent ▪ Instruit les appels interjetés par des résidents permanents au sujet desquels un agent de CIC, hors du Canada, a conclu qu'ils avaient manqué à l'obligation de résidence ▪ Instruit les appels interjetés par le ministre de la Sécurité publique contre des décisions rendues par la SI au terme d'une enquête

On peut consulter un aperçu de la CISR à l'adresse suivante : www.irb-cisr.gc.ca/fra/brdcom/publications/oveape/pages/index.aspx.

ACTIVITÉS RÉGIONALES

La CISR exerce ses activités dans trois bureaux régionaux, situés à Toronto, à Montréal et à Vancouver : le bureau régional du Centre, responsable de l'Ontario, sauf pour la région d'Ottawa; le bureau régional de l'Est, responsable du Québec, d'Ottawa et des provinces de l'Atlantique; et le bureau régional de l'Ouest, responsable des provinces de l'Ouest. Les trois sections tiennent des audiences dans ces bureaux régionaux et sont appuyées par un soutien décisionnel et

organisationnel. La CISR a aussi des bureaux à Calgary et à Ottawa, où elle tient des audiences. Les services internes et les services de soutien sont gérés au siège de la CISR, situé à Ottawa.

JUSTICE ADMINISTRATIVE

Par l'intermédiaire de chaque section, la CISR s'efforce de rendre une forme de justice plus simple, plus accessible et plus rapide que celle rendue par les cours de justice, tout en accordant autant d'attention à l'équité procédurale, à la rigueur de la loi et à son application aux faits propres à chaque cas. Dans ses procédures et ses méthodes de règlement, la CISR applique les principes du droit administratif, dont les principes de justice naturelle, et les décisions sont rendues conformément à la loi, notamment la *Charte canadienne des droits et libertés*.

La CISR est résolue à faire preuve d'équité dans tous les aspects de son travail. La Commission respecte la dignité et la diversité des personnes qui comparaissent devant elle, certaines ayant vécu des situations très difficiles.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

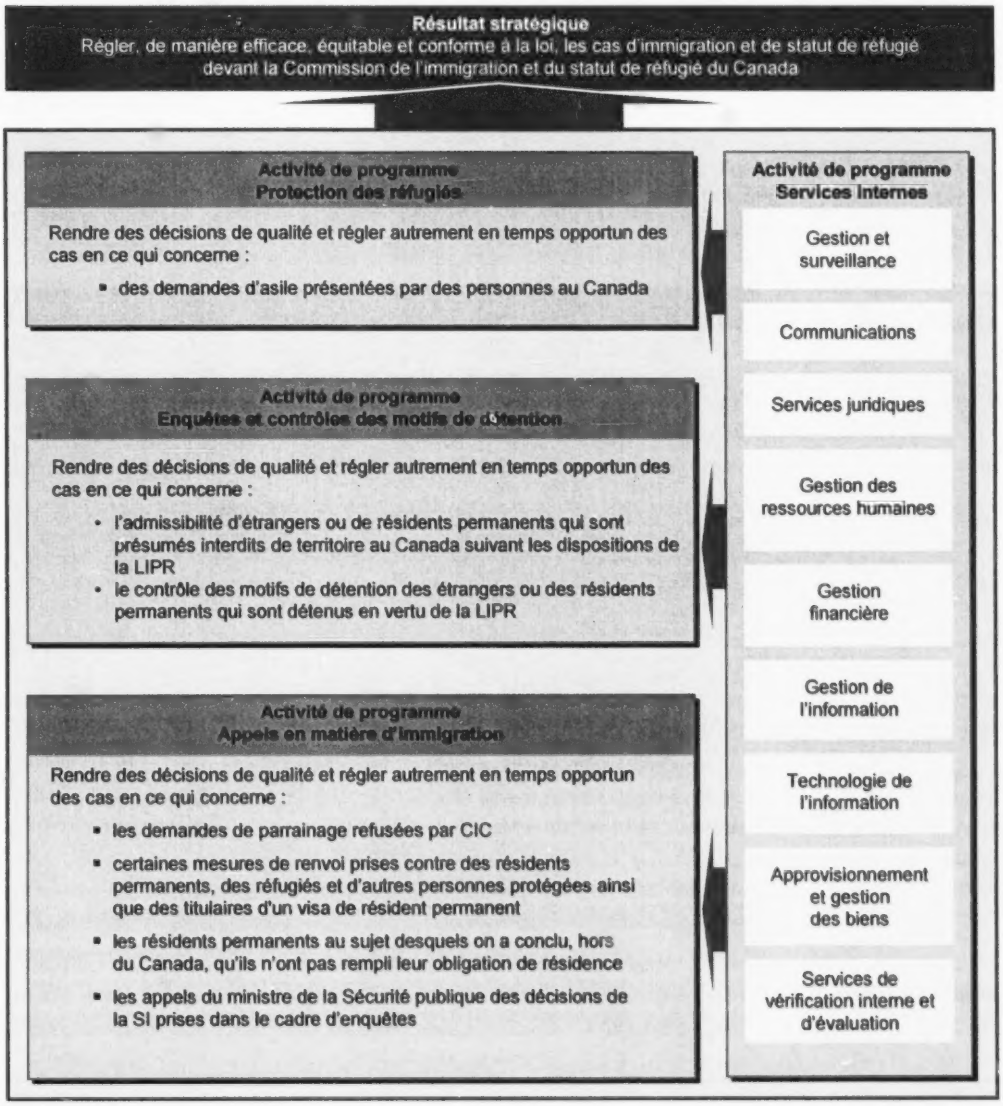
Les immigrants et les réfugiés ont toujours grandement contribué à la croissance et à l'essor du Canada. La CISR assure des avantages continus aux Canadiens, et ce, de trois façons importantes :

- par les audiences qu'elle tient pour trancher les demandes d'asile, elle veille à ce que le Canada accepte les personnes à protéger, conformément à ses obligations internationales et au droit canadien;
- par les enquêtes et les contrôles des motifs de détention, elle contribue à l'intégrité de notre système d'immigration, assure le maintien de l'équilibre entre les droits de la personne et la sécurité des Canadiens, et fait honneur à la réputation du Canada de défenseur de la justice et de l'équité pour les personnes;
- à titre de tribunal indépendant responsable du règlement des appels en matière de parrainage, des appels d'une mesure de renvoi et des appels sur l'obligation de résidence, elle aide à promouvoir la réunification des familles, à assurer la sécurité des Canadiens ainsi que l'intégrité du système canadien d'immigration.

La CISR contribue également, de façon plus générale, à la qualité de vie des collectivités canadiennes en renforçant le tissu social de notre pays, ainsi qu'en reflétant et en réaffirmant les valeurs essentielles chères aux Canadiens, soit le respect des droits de la personne, la paix, la sécurité et la primauté du droit.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE ET ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME (AAP)

D'après le mandat conféré par la loi et son AAP actuellement approuvée, la CISR a un seul résultat stratégique et trois activités de programme, ce qui comprend la responsabilité de toutes les décisions et de tous les cas réglés du tribunal. La quatrième activité de programme, les Services internes, appuie les trois premières activités, comme l'illustre le tableau ci-dessous.



SOMMAIRE DU RENDEMENT

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

Ressources financières (en millions de dollars – M$)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
113,4	123,7	114,1

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)		
Ressources prévues	**Ressources réelles**	**Écart**
1 025	973	(52)

Le total des autorisations a augmenté de 10,3 M$ par rapport aux dépenses prévues, en raison du financement supplémentaire reçu, dont 4,5 M$ liés au report de 2008-2009, d'ajustements de 3,5 M$ aux conventions collectives et du remboursement de 2 M$ des dépenses admissibles de la liste de paye. Les dépenses réelles étaient de 9,6 M$ inférieures au total des autorisations, surtout en raison d'une baisse du nombre de demandes de traduction de décisions (4,3 M$) et de retards dans les nominations de décideurs et la dotation de postes de fonctionnaires (5,3 M$).

Tableau récapitulatif sur le rendement

RÉSULTAT STRATÉGIQUE
Régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

INDICATEUR DE RENDEMENT	OBJECTIF	RENDEMENT DE 2009-2010
▪ Pourcentage des décisions de la CISR annulées par la Cour fédérale (Cet indicateur de qualité est utilisé en plus des indicateurs décrits dans les activités de programme; voir la Section II pour plus de détails.)	▪ Moins de 1 %	▪ La CISR a atteint son objectif de rendement, car seulement 0,4 % des décisions ont été annulées par la Cour fédérale. Cela témoigne du haut niveau d'équité et de qualité des décisions rendues par la Commission.

Activité de programme	Dépenses réelles de 2008-2009 (en M$)	2009-2010[1] (en M$)				
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du GC[2]
Protection des réfugiés	82,5	60,3	60,3	62,8	58,2	Un monde sécuritaire et sécurisé grâce à l'engagement international
Enquêtes et contrôles des motifs de détention	13,7	11,4	11,4	12,6	9,0	Un Canada sécuritaire et sécurisé
Appels en matière d'immigration	18,5	13,2	13,2	16,5	15,6	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques[3]
Services internes	Voir *Nota* 1	28,5	28,5	31,8	31,3	
TOTAL	**114,7**	**113,4**	**113,4**	**123,7**	**114,1**	

[1] Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a

une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.

[2] La concordance avec les résultats du gouvernement du Canada (GC) et les avantages pour les Canadiens sont abordés plus en détail à la Section II sous chacune des activités de programme.

[3] Par son travail relatif aux appels de mesures de renvoi, l'activité de programme Appels en matière d'immigration permet également de contribuer au secteur de résultats Un Canada sécuritaire et sécurisé.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES DE LA CISR

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010* (RPP), la CISR a établi trois priorités stratégiques. Leur contribution à l'atteinte du résultat stratégique de la CISR est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contribution des priorités au résultat stratégique

RÉSULTAT STRATÉGIQUE
Régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Priorités	Type	État du rendement et lien avec le résultat stratégique
Accroître encore davantage la capacité de règlement des cas et de gestion de l'arriéré de cas	Opérationnelle En cours	Entièrement atteinte. La CISR a poursuivi ses efforts d'évaluation et de recommandation de candidats qualifiés au ministre en vue d'une nomination à un poste de décideur. Le nombre de nominations et de renouvellements de mandats par décret signifie que, à la fin de la période de référence de 2009-2010, la CISR avait un effectif de décideurs presque complet. La CISR dépend de cette capacité essentielle pour régler les cas d'immigration et de statut de réfugié au nom des Canadiens. La CISR a veillé à ce que les ressources qui lui ont été confiées soient affectées de façon à maximiser le soutien aux décideurs. Elle a amélioré davantage la gestion du nombre de cas en instance par des stratégies gestionnelles et décisionnelles novatrices. Une augmentation de la productivité a mené à une hausse du nombre de règlements efficaces de cas. Ces facteurs ont tous contribué à mettre fin à la croissance du nombre de cas en instance, tout en maintenant la qualité et l'équité de la prise de décisions.
Renforcer les liens avec les partenaires et les intervenants	Opérationnelle Nouvelle	Entièrement atteinte. La Commission a intensifié ses efforts de diffusion externe et a collaboré avec ses partenaires et ses intervenants clés. Dans le cadre de réunions nationales du Comité consultatif sur les pratiques et les procédures (CCPP) et de réunions avec les intervenants régionaux, le personnel et les intervenants de la CISR ont discuté de questions clés en matière de politiques et de procédures, ce qui a amélioré la compréhension mutuelle et la collaboration.
Continuer de bâtir une organisation intégrée, flexible et efficace	Gestion En cours	Entièrement atteinte. La Commission a continué de veiller à l'exercice cohérent d'une justice administrative de grande qualité dans un environnement changeant. Le processus de transformation est demeuré une priorité en 2009-2010, car la Commission a intégré davantage ses trois sections et a établi de nouvelles normes de qualité en ce qui a trait à la prise de décision et au soutien décisionnel pour améliorer la responsabilisation et la transparence. En 2009-2010, la CISR a dû faire preuve de souplesse et s'adapter à deux initiatives gouvernementales majeures : l'examen stratégique, qui mènera à des ajustements des activités et du financement pendant les trois prochaines années, et le dépôt du projet de loi C-11, *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés*. Ces deux activités ont exigé de la planification en 2009-2010 et influeront sur le résultat stratégique dans les années à venir.

ANALYSE DES RISQUES

CONTEXTE OPÉRATIONNEL

La CISR s'acquitte de son mandat dans un environnement complexe et en constante évolution, qui subit l'influence de facteurs nationaux et internationaux. Des conflits et la situation dans les pays étrangers peuvent entraîner des mouvements de réfugiés, lesquels se répercutent sur le nombre de demandes d'asile présentées au Canada. De même, les changements dans les tendances migratoires internationales et les politiques nationales des autres pays d'accueil influent sur le nombre de personnes qui cherchent à entrer au Canada.

POPULATIONS DE RÉFUGIÉS. Le rapport intitulé *Niveaux et tendances de l'asile dans les pays industrialisés, année 2009*, publié par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR[1]), indique que 377 200 demandes d'asile ont été présentées dans les 44 principaux pays industrialisés au cours de l'année civile 2009, soit à peu près le même nombre qu'en 2008, où 377 100 demandes d'asile ont été déposées.

Le Canada s'est classé troisième, après les États-Unis et la France, quant au nombre de demandes d'asile reçues parmi les 44 pays, avec 33 300 nouveaux cas enregistrés pendant l'année civile 2009, ce qui représente une baisse de 10 p. 100 par rapport à 2008 (36 900 demandes d'asile).

Le grand nombre de demandes d'asile déférées à la CISR a diminué après l'imposition, par le gouvernement, de l'exigence d'obtenir un visa pour les citoyens mexicains et tchèques qui souhaitent se rendre au Canada. Cette mesure stratégique est entrée en vigueur à la mi-juillet 2009 et a réduit immédiatement le nombre de demandes d'asile déférées en provenance de ces deux pays sources importants.

PARRAINAGES AU TITRE DE LA CATÉGORIE DU REGROUPEMENT FAMILIAL. On prévoit que la population immigrante du Canada se situera entre 7 et 9,3 millions d'ici 2017[2]. C'est dans ce contexte et conformément à l'objectif du gouvernement de promouvoir la réunification des familles que le nombre de demandes de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial a augmenté ou est demeuré élevé chaque année depuis 2001. C'est pourquoi la CISR a continué à recevoir un nombre élevé d'appels en matière de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial en 2009-2010.

RÉFORME DU SYSTÈME DE PROTECTION DES RÉFUGIÉS. Le gouvernement a annoncé son intention de réformer le système de protection des réfugiés au cours des derniers jours de la période de référence de 2009-2010. Des changements législatifs influeront sur le contexte opérationnel de la CISR ainsi que sur ses processus et les affectations de ressources internes dans

[1] Le rapport peut être consulté sur le site Web du HCR, à l'adresse suivante : www.unhcr.org.
[2] *Projections de la population des groupes de minorités visibles, Canada, provinces et régions : 2001-2017* (Catalogue de Statistique Canada n° 91-541-XIE), mars 2005. Peut également être consulté à l'adresse suivante : www.statcan.gc.ca/pub/91-541-x/91-541-x2005001-fra.pdf

les années à venir. Cependant, étant donné que le projet de loi C-11 a été déposé au Parlement le 30 mars 2010 et qu'il a reçu la sanction royale en juin 2010, toutes les activités connexes de la CISR seront consignées dans les rapports ultérieurs.

DÉFIS

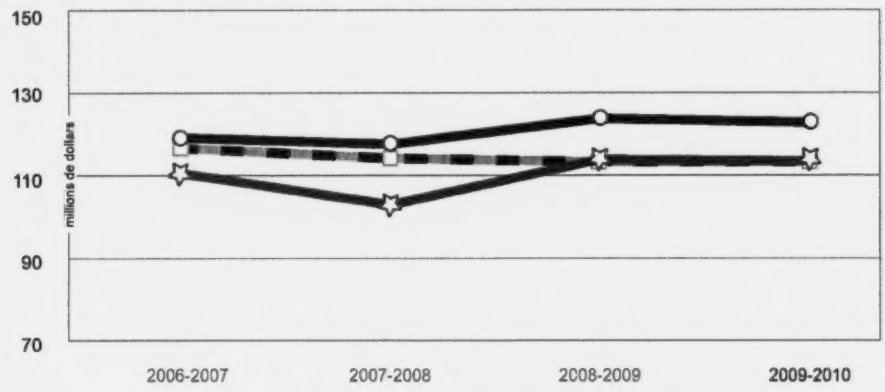
NOMINATION DE DÉCIDEURS. Pour régler les demandes d'asile et les appels en matière d'immigration qui lui sont déférés, la CISR dépend des décideurs nommés par décret suivant un rigoureux processus de sélection fondé sur le mérite. Tel que l'indique le rapport *Le Point, Rapport de la vérificatrice générale du Canada de 2009*, au cours d'une série de transitions de gouvernements entre 2004 et 2008, les nominations et les renouvellements de mandat des décideurs nommés par décret à la Commission n'ont pas suivi le rythme des postes devenus vacants à la suite de l'expiration de mandats et de démissions, ce qui a eu une incidence importante sur la capacité de la Commission de traiter les cas en temps opportun par les années passées. Cette situation a été corrigée en grande partie par le gouvernement cette année. En 2009-2010, il y a eu 35 nominations et 25 renouvellements de mandats de décideurs nommés par décret. La SPR et la SAI avaient presque atteint un effectif complet à la fin de la période de référence. Même s'il faut environ six mois pour que les nouveaux décideurs soient formés et acquièrent de l'expérience avant de devenir pleinement productifs, ces nouvelles nominations ont contribué au renforcement de la capacité de règlement des cas de la Commission en 2009-2010.

NOMBRE DE CAS EN INSTANCE. Au début de la période de référence, il y avait environ 57 600 demandes d'asile et 10 500 appels en matière d'immigration en instance, qui se sont accumulés au cours des trois années précédentes et découlaient surtout de deux facteurs externes, indépendants de la volonté de la CISR : une hausse du nombre de demandes d'asile déférées et d'appels en matière d'immigration interjetés ainsi qu'un manque dans l'effectif de décideurs nommés par décret de la CISR. En 2009-2010, une hausse des nominations de décideurs nommés par décret, conjuguée à une baisse du nombre de cas déférés, a permis à la CISR de freiner la croissance du nombre de cas en instance. Le rendement de la CISR à cet égard est exposé plus en détail à la deuxième partie du présent rapport. À la fin de la période de référence 2009-2010, il y avait 59 000 demandes d'asile et 11 000 appels en matière d'immigration en instance. Tel qu'il est expliqué dans le RPP de la CISR de 2010-2011, un tel nombre de cas en instance ne peut pas être considérablement réduit avec les ressources actuelles de la Commission. Une augmentation des ressources est nécessaire pour réduire le nombre de cas en instance de façon importante ou revenir à des niveaux opérationnels normaux.

SYSTÈME DE SUIVI DES APPELS ET DES REVENDICATIONS (STAR). La CISR utilise un système périmé de gestion des cas appelé STAR, qui comporte des risques inhérents liés à l'intégrité des données et des procédures de sécurité du système. Même si le système n'a jamais subi d'intrusion ni de défaillance grave, la CISR a pris des mesures préventives pour atténuer ces risques et moderniser le système afin de s'adapter aux futurs besoins opérationnels de manière durable et sécuritaire. En 2009-2010, une structure de gouvernance solide a été créée pour superviser ces efforts, dont un comité directeur et des consultations indépendantes menées par une tierce partie.

PROFIL DES DÉPENSES

TENDANCE AU CHAPITRE DES DÉPENSES DE 2006-2007 À 2009-2010



	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Estimées	117,4	113,7	113,4	**113,4**
Prévues	116,8	113,7	113,4	**113,4**
Autorisées	119,3	118,3	124,4	**123,7**
Réelles	110,4	103,3	114,7	**114,1**

Ces dernières années, l'écart entre le budget principal et les dépenses prévues n'a pas été considérable, à l'exception de 2006-2007, qui comprenait un financement temporaire pour les mesures administratives liées au système de protection des réfugiés et la baisse du nombre d'appels en matière de parrainage en instance dans la catégorie des parents et des grands-parents.

L'écart entre les dépenses prévues et le total des autorisations est essentiellement dû aux ajustements aux conventions collectives et au financement reporté de l'année précédente.

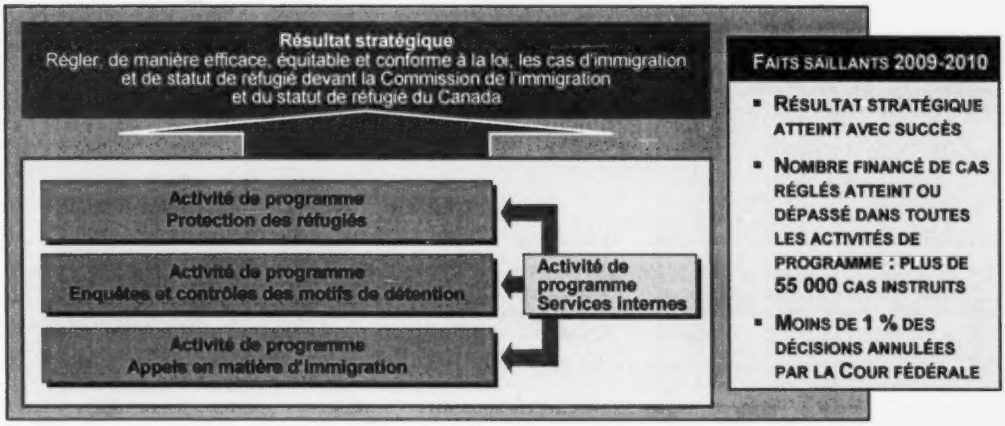
Le fait que les dépenses réelles étaient moins élevées depuis 2007-2008 était surtout attribuable à la diminution du nombre de décisions traduites, aux retards dans la nomination et le renouvellement de mandat des décideurs nommés par décret ainsi qu'aux postes vacants de fonctionnaires.

POSTES VOTÉS ET LÉGISLATIFS

Postes votés et législatifs 2009-2010 (en millions de dollars)					
Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
		Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses réelles
10	Dépenses du programme	92,1	102,7	100,8	101,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	11,2	12,0	12,6	13,0
Total		103,3	114,7	113,4	114,1

SECTION II
ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

RÉSULTAT STRATÉGIQUE ET ACTIVITÉS DE PROGRAMME



Chacune des trois activités de programme principales se concentre sur le règlement efficace et équitable des cas d'immigration et de statut de réfugié qui sont déférés à la Commission. Toutes les décisions et tous les cas réglés du tribunal, de même que l'atteinte du résultat stratégique sont tributaires de ces trois activités réunies.

L'atteinte du résultat stratégique de la CISR dépend de la quantité et de la qualité des extrants. Par exemple, un grand nombre de cas doit être réglé chaque année pour éviter aux personnes dont le cas est en instance d'attendre de longs délais. Parallèlement, la qualité et l'équité de chaque décision doivent être assurées. En 2009-2010, le résultat stratégique a été atteint avec succès. La CISR a atteint ou dépassé le nombre prévu et financé de cas réglés dans chacune de ses activités de programme. Quelque 55 350 cas ont été instruits, ce qui constitue une hausse de 14 p. 100 par rapport à l'année précédente. La Commission a également atteint son objectif de rendement qualitatif, car seulement 0,4 p. 100 de ses décisions ont été annulées par la Cour fédérale, ce qui témoigne de leur haut niveau d'équité et de qualité.

Les pages suivantes fournissent un résumé du rendement ainsi que des renseignements en ce qui concerne les ressources financières et humaines globales pour chacune des quatre activités de programme de la CISR au cours de la période de référence de 2009-2010.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 1

PROTECTION DES RÉFUGIÉS

DESCRIPTION

La Section de la protection des réfugiés (SPR) exerce l'**activité de programme Protection des réfugiés** de la CISR. Elle tranche les demandes d'asile présentées au Canada. Le traitement des demandes d'asile est la principale priorité des activités et des ressources de la CISR. Par le travail de la SPR, le Canada remplit ses obligations à titre de signataire de plusieurs conventions internationales des droits de la personne.

On peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la SPR à : www.cisr-irb.gc.ca/fra/tribunal/rpdspr/pages/index.aspx.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

- **29 900 NOUVELLES DEMANDES D'ASILE REÇUES, SOIT 18 % DE MOINS QUE L'AN DERNIER**
- **28 500 DEMANDES D'ASILE RÉGLÉES : 3 500 DE PLUS QUE PRÉVU**
- **L'ARRIÉRÉ EST PASSÉ DE 57 600 À 59 000 CAS**

Activité de programme : PROTECTION DES RÉFUGIÉS					
Ressources financières en 2009-2010 (en M$)			**Ressources humaines en 2009-2010** (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
60,3	62,8	58,2	591	534	(57)
Résultat attendu : Décisions de qualité rendues et cas réglés en temps opportun en ce qui concerne les demandes d'asile présentées au Canada			**État du rendement :** Dépassé		
Indicateur de rendement		**Objectif**		**Sommaire du rendement**	
Motifs de décision de la CISR clairs, complets et concis		Établir des critères pour les modèles de motifs de décision		Indicateurs et critères établis et testés; mise en œuvre prévue pour 2010-2011	
Pourcentage de cas réglés sans audience (processus accéléré)		8 %		10 %	
Pourcentage de cas réglés comparativement aux cas déférés		Nous prévoyions recevoir 50 000 demandes d'asile en 2009-2010 et en régler entre 21 000 et 25 000, selon le nombre de décideurs disponibles, ce qui se traduisait par un pourcentage de cas réglés par rapport aux cas déférés de 42 à 50 %		En 2009-2010, 29 900 nouvelles demandes d'asile ont été déférées et 28 500 demandes d'asile ont été réglées, ce qui se traduit par un pourcentage de 95 %. Celui-ci s'explique par une grande diminution du nombre de demandes d'asile déférées et une augmentation importante du nombre de règlements; voir pages 8 et 15 pour plus de détails	
Coût moyen par demande d'asile réglée[1]		3 200 $ à 3 800 $, selon le nombre de demandes d'asile réglées		2 850 $	
Délai moyen de traitement (du moment où le cas est déféré au règlement) des cas réglés		Hausse à 18,5 mois, selon le nombre de cas en instance et le nombre de décideurs disponibles		Hausse à 19,2 mois, en raison d'une augmentation du nombre de cas en instance à la SPR et parce que le nombre de cas déférés dépasse la capacité financée	

[1] Les coûts moyens sont fonction des dépenses totales et des cas réglés. Les prévisions et les résultats sont grandement touchés par les écarts dans le nombre de cas réglés.

ANALYSE DU RENDEMENT

DÉCIDEURS. La SPR compte sur des décideurs expérimentés et bien formés pour rendre rapidement des décisions éclairées de qualité. En 2009-2010, 43 décideurs ont été nommés ou ont vu leur mandat renouvelé à la SPR, ce qui portait le total à 125 décideurs en fin d'exercice, soit deux de moins que dans l'effectif financé.

NOMBRE DE CAS EN INSTANCE. La SPR a commencé l'exercice avec 57 600 cas en instance. La Section a reçu 29 900 nouvelles demandes d'asile en 2009-2010, ce qui représente une baisse de 6 100 cas déférés par rapport à l'année précédente (dont 3 800 demandes d'asile de moins du Mexique et 3 100 demandes d'asile de moins d'Haïti). La SPR, qui bénéficiait d'un effectif complet de décideurs, a dépassé les attentes et a réglé 28 500 demandes d'asile, soit 3 500 cas de plus que prévu. Cette hausse de 12 p. 100 s'explique essentiellement par une amélioration de la productivité, tel qu'il est mentionné ci-dessous, un plus grand nombre de demandes d'asile orientées vers le processus accéléré et une augmentation du nombre de désistements et de retraits de demandes d'asile, surtout de la République tchèque et du Mexique. Par conséquent, le nombre de cas en instance s'élevait à 59 000 demandes d'asile à la fin de 2009-2010. La SPR a cependant besoin de ressources supplémentaires pour traiter le plus grand nombre de cas en instance de son histoire. Sans accroissement des ressources, les demandeurs d'asile, certains ayant vécu des situations très difficiles dans leur pays d'origine, devront aussi composer avec le stress et l'incertitude associés aux retards dans le règlement de leur demande d'asile.

AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ. Tout en maintenant la qualité et l'équité de leurs décisions, les décideurs de la SPR ont augmenté leur productivité individuelle moyenne d'environ 2 p. 100 en 2009-2010. Cette hausse est due en grande partie à la formation, aux améliorations apportées aux processus internes et à la surveillance stratégique des remises, des ajournements et du temps nécessaire au prononcé des motifs.

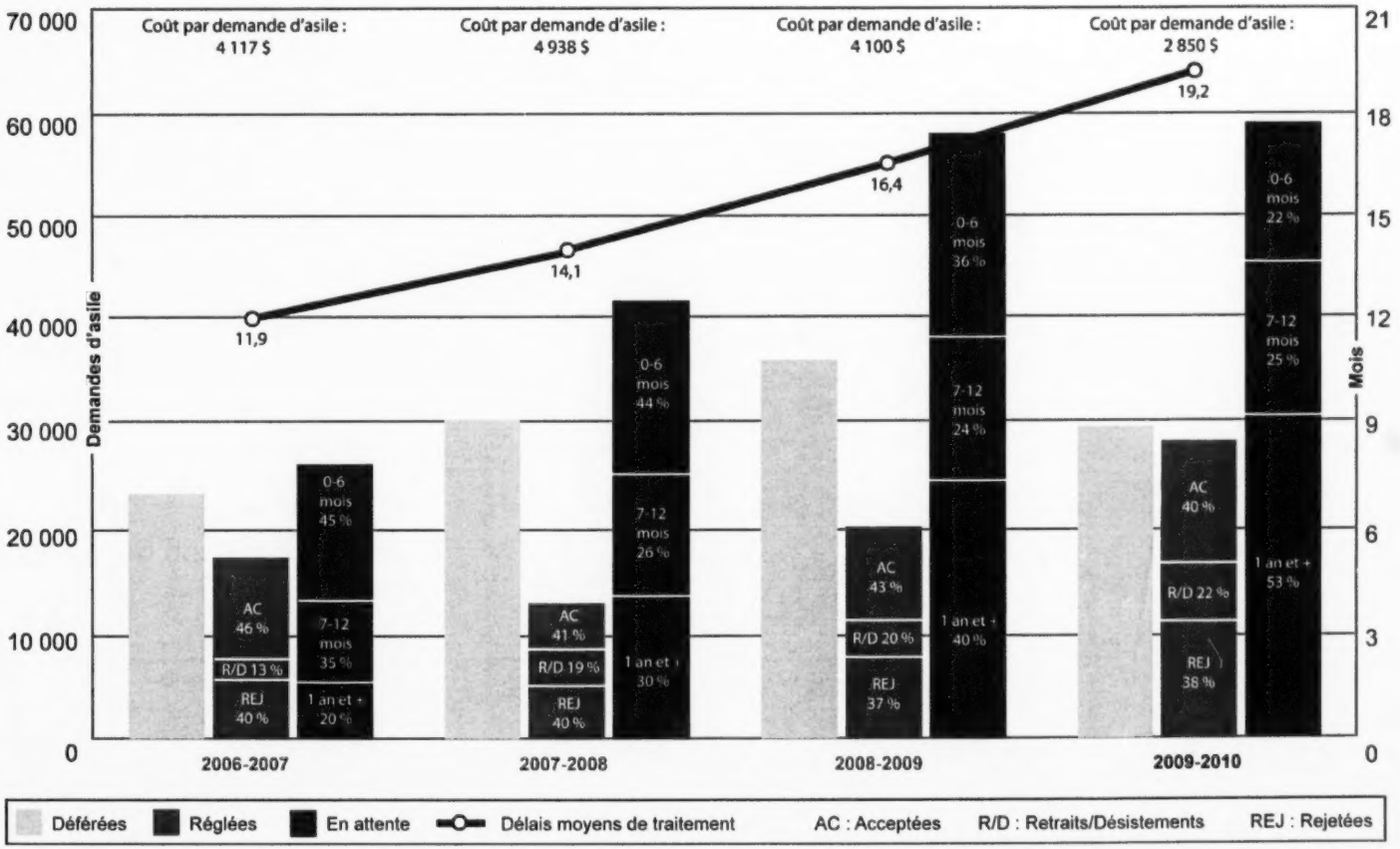
LEÇONS APPRISES

Des objectifs de mesure du rendement ont été mis en œuvre en 2009-2010, et l'accent a davantage été mis sur le suivi des remises et des ajournements. Les résultats relatifs à la productivité démontrent l'efficacité de ces stratégies. La SPR avait également enregistré une hausse du pourcentage de décisions exposées de vive voix, ce qui a contribué au règlement des cas en temps opportun.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

Grâce au travail de l'activité de programme Protection des réfugiés, le Canada n'accepte que les demandeurs d'asile qui ont besoin d'une protection. Le Canada offre l'asile aux personnes qui craignent avec raison d'être persécutées, ainsi qu'à celles qui sont exposées à une menace à leur vie, au risque de torture ou au risque de traitements ou peines cruels et inusités si elles étaient renvoyées dans leur pays d'origine. Cela contribue à un monde sécuritaire et sécurisé. La SPR aide le Canada à s'acquitter de ses obligations internationales.

Protection des réfugiés



Nota : *Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.*

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 2

ENQUÊTES ET CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION

DESCRIPTION

La Section de l'immigration (SI) exerce l'**activité de programme Enquêtes et contrôles des motifs de détention**. Elle tient des enquêtes sur les étrangers ou les résidents permanents qui, en vertu de la LIPR, seraient interdits de territoire au Canada ou sont détenus. Les détenus doivent être vus par la SI dans les 48 heures après que leur cas a été déféré à la CISR ou sans délai par la suite, et les contrôles suivants doivent être effectués dans des délais précis prévus par la loi. Les décideurs doivent trouver un juste équilibre entre le droit à la liberté individuelle et le droit à la sécurité des Canadiens.

On peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la SI à : www.cisr-irb.gc.ca/fra/tribunal/idsi/pages/index.aspx.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

- **3 150 ENQUÊTES RÉGLÉES**
- **16 500 CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION EFFECTUÉS**
- **LE NOMBRE DE CAS DÉFÉRÉS A COMMENCÉ À REVENIR AUX NIVEAUX PRÉCÉDENTS**

Activité de programme : ENQUÊTES ET CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION					
Ressources financières en 2009-2010 (en M$)			**Ressources humaines en 2009-2010** (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
11,4	12,6	9,0	63	70	7

Résultat attendu : Décisions de qualité rendues et cas réglés en temps opportun en ce qui concerne les enquêtes et les contrôles des motifs de détention		**État du rendement** : Entièrement atteint
Indicateur de rendement	**Objectif**	**Sommaire du rendement**
Motifs de décision de la CISR clairs, complets et concis	Établir des critères pour les modèles de motifs de décision	Indicateurs et critères établis et testés; mise en œuvre prévue pour 2010-2011
Pourcentage des enquêtes terminées par rapport aux cas déférés	Entre 90 et 95 %[1]	105 %, car des cas déférés pendant la période de référence précédente ont aussi été terminés
Pourcentage des contrôles des motifs de détention effectués dans les délais prévus par la loi	97 %[2]	98 %
Coût moyen par enquête[3]	950 $	1 035 $
Coût moyen par contrôle des motifs de détention[3]	750 $	800 $
Pourcentage des enquêtes terminées avec audience dans les six mois suivant le renvoi	Entre 86 et 88 %[1]	92 %

[1] Les contrôles des motifs de détention sont prioritaires par rapport aux enquêtes en raison des délais prévus par la loi. Le nombre de cas déférés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) influera sur la capacité de la SI de tenir des enquêtes.

[2] Les facteurs indépendants de la volonté de la CISR, comme l'interdiction d'accès aux prisons, empêchent l'atteinte d'un taux de conformité de 100 %.

[3] Les coûts moyens sont fonction des dépenses totales et des cas réglés. Les prévisions et les résultats sont grandement touchés par les écarts dans le nombre de cas réglés.

ANALYSE DU RENDEMENT

NOMBRE DE CAS DÉFÉRÉS. Le nombre de cas déférés à la SI dépend du nombre de cas déférés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Au cours des quatre exercices précédents, le nombre de cas déférés pour enquête avait augmenté de 29 p. 100, et celui des contrôles des motifs de détention, de 19 p. 100. Cette tendance s'est inversée en 2009-2010, en raison d'une baisse de 7 p. 100 du nombre de cas déférés pour enquête et d'une réduction de 10 p. 100 du nombre de cas déférés pour contrôle des motifs de détention. Des gains d'efficacité ont permis à la SI de gérer une charge de travail plus élevée avec les ressources existantes et de terminer les contrôles des motifs de détention dans les délais prévus par la loi.

ENQUÊTES. En 2009-2010, la SI a réglé 3 150 enquêtes, soit autant que l'année précédente. De toutes les enquêtes réglées, 71 p. 100 ont donné lieu à la prise d'une mesure de renvoi pour constat d'interdiction de territoire de la personne visée, 3 p. 100 ont donné lieu à l'autorisation d'entrer ou de demeurer au Canada, 7 p. 100 ont fait l'objet d'un retrait de l'allégation d'interdiction de territoire par l'ASFC à l'audience, et 18 p. 100 des dossiers ont été fermés parce que les personnes ont omis de se présenter à l'audience. Les résultats et les tendances sont illustrés à la page 19.

CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION. En 2009-2010, la SI a réglé quelque 16 500 contrôles des motifs de détention, soit 10 p. 100 de moins que l'année précédente. Près de 4 500 contrôles des motifs de détention ont été réglés sans qu'une décision ne soit rendue, en raison de la remise au rôle du cas ou en raison du renvoi, de la mise en liberté ou de la détention de la personne par les tribunaux avant le contrôle prévu. Les 12 000 contrôles des motifs de détention qui restent ont abouti à une décision. La SI, aidée par la Direction générale des opérations, a réussi à régler les contrôles des motifs de détention des ressortissants sri-lankais arrivés par bateau en Colombie-Britannique en octobre 2009. Les résultats et les tendances sont illustrés à la page 20.

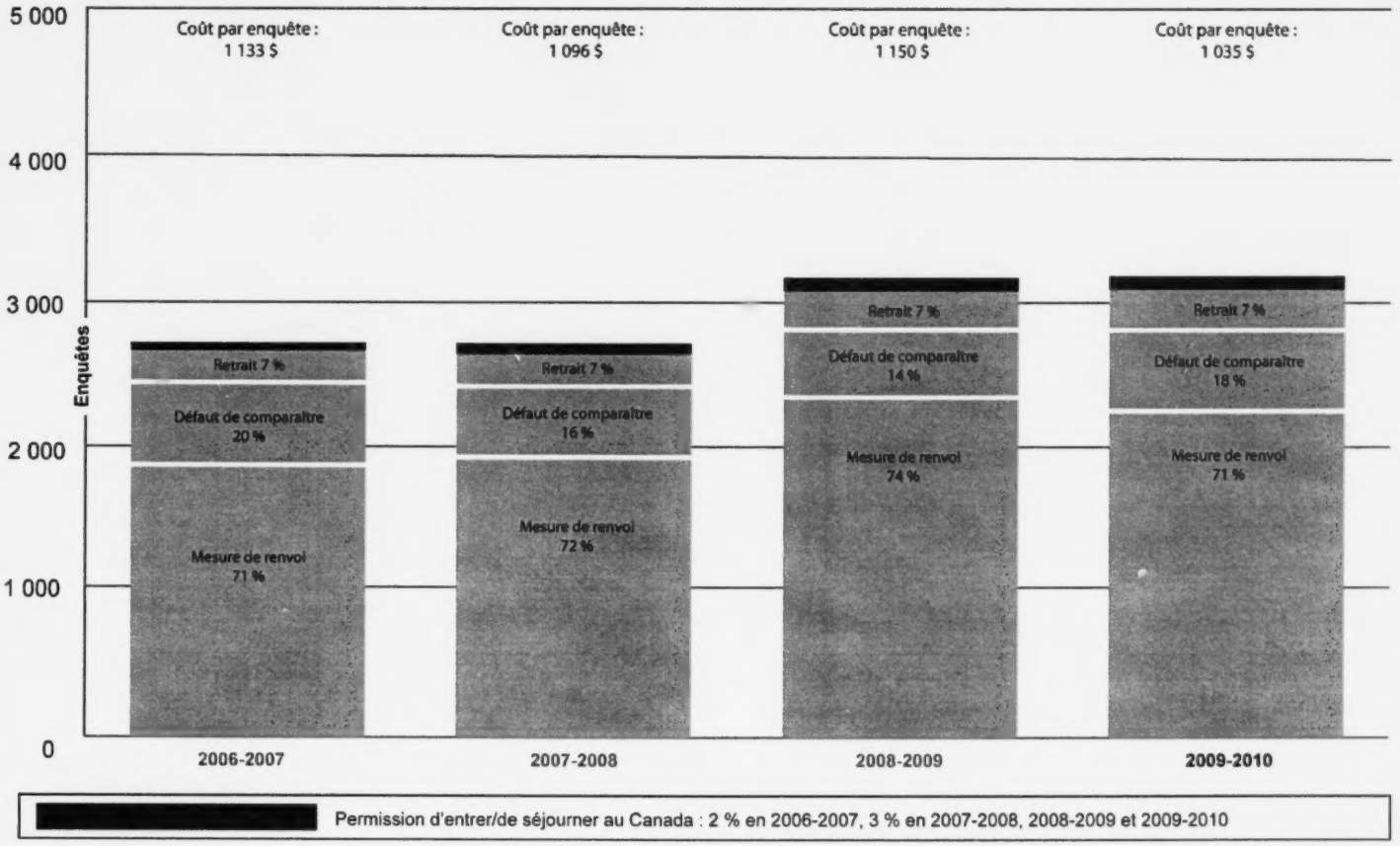
LEÇONS APPRISES

La SI a répondu aux attentes ou les a dépassées dans toutes ses activités. Tel qu'il est mentionné dans le RPP, la SI a prévu établir et mettre en œuvre des normes de gestion des cas pour surveiller de près les délais de traitement, les ajournements, les remises et les mesures de préparation des cas, en vue de terminer un plus grand nombre de cas dans un délai de six mois. Cette surveillance étroite des facteurs qui influent sur le délai de traitement a donné de bons résultats. La Section prévoit tirer parti de cette réussite et améliorer ses activités de surveillance en 2010-2011.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

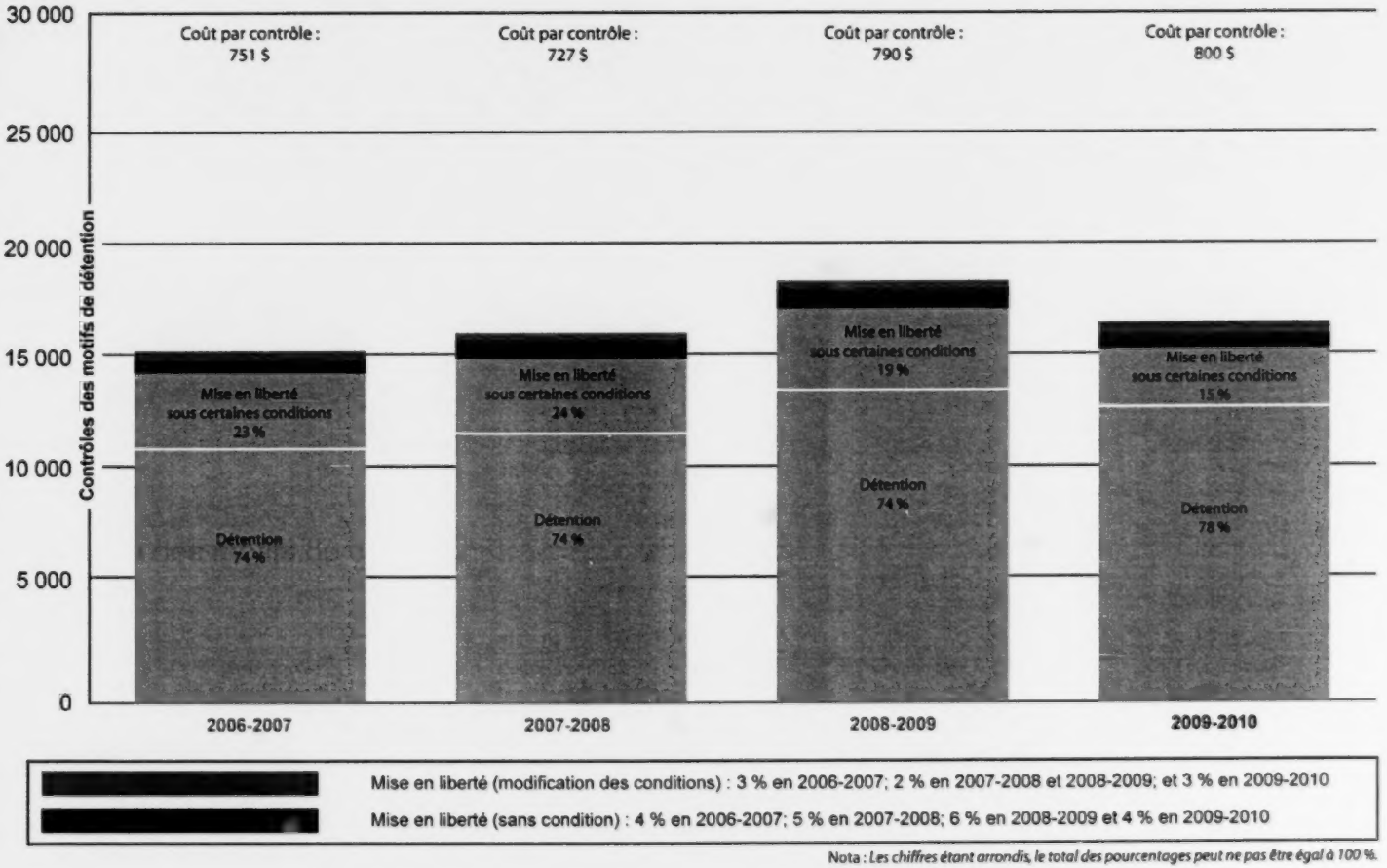
La SI rend des décisions qui préservent la sécurité de la société canadienne et font honneur à la réputation du Canada de défenseur de la justice et de l'équité pour les personnes. Par son travail relatif aux enquêtes et aux contrôles des motifs de détention, la SI contribue au maintien de l'équilibre entre les droits de la personne et la sécurité des Canadiens.

Enquêtes



Nota : *Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.*

Contrôles des motifs de détention



Nota : *Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.*

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 3

APPELS EN MATIÈRE D'IMMIGRATION

DESCRIPTION

La Section d'appel de l'immigration (SAI) exerce l'**activité de programme Appels en matière d'immigration**. Elle instruit les appels en matière d'immigration interjetés par des citoyens canadiens ou des résidents permanents dont la demande de parrainage d'un parent proche au Canada a été refusée. D'autres fonctions clés comprennent l'instruction des appels de résidents permanents, d'étrangers titulaires d'un visa de résident permanent, de personnes protégées frappées d'une mesure de renvoi du Canada et de résidents permanents hors du Canada qui n'ont pas rempli l'obligation de résidence.

On peut obtenir d'autres renseignements sur la SAI à : www.cisr-irb.gc.ca/fra/tribunal/iadsai/pages/index.aspx.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

- **6 900 NOUVEAUX APPELS INTERJETÉS**
- **7 200 APPELS TERMINÉS (6 400 RÉGLÉS ET 800 SURSIS AU RENVOI)**
- **LE NOMBRE D'APPELS EN INSTANCE EST PASSÉ DE 9 000 À 9 300.**
- **LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EST PASSÉ DE 11,1 À 11,6 MOIS.**

Activité de programme : APPELS EN MATIÈRE D'IMMIGRATION					
Ressources financières en 2009-2010 (en M$)			**Ressources humaines en 2009-2010** (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
13,2	16,5	15,6	115	121	6
Résultat attendu : Décisions de qualité rendues et cas réglés en temps opportun en ce qui concerne les appels en matière d'immigration			**État du rendement :** Entièrement atteint		
Indicateur de rendement		**Objectif**		**Sommaire du rendement**	
Motifs de décision de la CISR clairs, complets et concis		Établir des critères pour les modèles de motifs de décision		Indicateurs et critères établis et testés; mise en œuvre prévue pour 2010-2011	
Pourcentage d'appels réglés sans audience		45 %		42 %	
Ratio d'appels réglés par rapport aux appels interjetés		Nous prévoyions recevoir 7 000 appels en 2009-2010 et en régler entre 5 800 et 6 500, selon le nombre de décideurs disponibles, ce qui se traduirait par un ratio d'appels réglés par rapport aux appels interjetés de 83 à 93 %		6 900 appels ont été interjetés en 2009-2010, et 6 400 d'entre eux ont été réglés, ce qui se traduit par un ratio de 93 %	
Coût moyen par appel réglé[1]		Entre 2 700 et 3 000 $, selon le nombre d'appels réglés		3 075 $	
Délai moyen de traitement		Hausse à 11,5 mois, selon le nombre de cas en instance et de l'effectif de décideurs disponibles		11,6 mois	

[1] Les coûts moyens sont fonction des dépenses totales et des cas réglés. Les prévisions et les résultats sont grandement touchés par les écarts dans le nombre de cas réglés.

ANALYSE DU RENDEMENT

DÉCIDEURS. La SAI compte sur des décideurs bien formés pour tenir des audiences équitables et efficaces, et rendre rapidement des décisions éclairées de qualité. Durant l'exercice de 2009-2010, la SAI a accueilli nombre de nouveaux décideurs, ce qui a remédié au manque dans son effectif. Cependant, la majorité des décideurs de la SAI en étaient encore à leur premier mandat. Malgré l'absence d'un groupe important de décideurs expérimentés dans une petite section, la SAI a maintenu une productivité élevée en maximisant le recours efficace aux stratégies de gestion des cas.

STATISTIQUES CLÉS. En 2009-2010, environ 6 900 appels ont été interjetés, soit 100 appels de moins que les 7 000 appels prévus. La productivité de la Section est demeurée très élevée, à près de 7 200 appels terminés. De ce nombre, 6 400 étaient des appels réglés et 800 étaient des sursis à l'exécution de mesures de renvoi. Le nombre de cas en instance a néanmoins crû légèrement, de 10 500 au début de 2009-2010 à 11 000 à la fin de l'année. Cependant, le nombre d'appels en instance (ce qui exclut les appels en instance faisant l'objet d'un sursis) n'a augmenté que de 3 p. 100, soit de 9 000 à 9 300 cas. Le délai moyen de traitement est passé de 11,1 à 11,6 mois, ce qui représente une augmentation de 4 p. 100.

AMÉLIORATIONS OPÉRATIONNELLES. La SAI a continué d'élaborer des stratégies décisionnelles pour accroître la cohérence du processus décisionnel. Des stratégies novatrices de gestion des cas ont été perfectionnées pour favoriser une accélération du règlement des appels, une amélioration de la préparation aux audiences et une augmentation de la productivité. La SAI a également amélioré ses communications avec les intervenants partout dans le pays quant aux affaires administratives et décisionnelles.

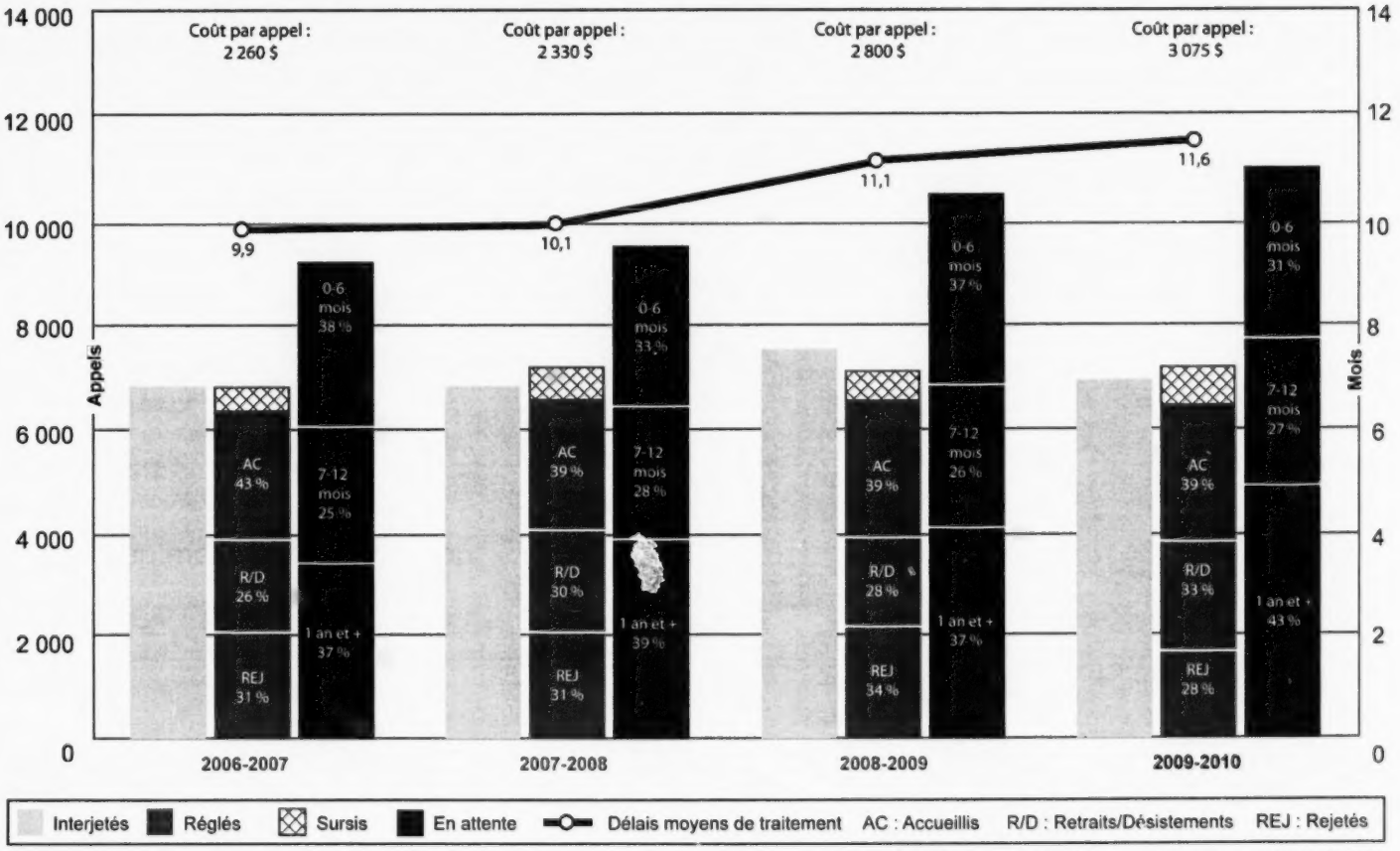
LEÇONS APPRISES

Lorsqu'il y a un manque de décideurs, un soutien décisionnel fort est particulièrement important pour maintenir une productivité élevée en augmentant l'état de préparation aux audiences et le règlement rapide des cas. Le partage souple des décideurs entre les bureaux régionaux a continué d'être essentiel aux efforts de la SAI pour réduire l'arriéré de cas au bureau régional du Centre. Le besoin de coordonner les ressources avec l'ASFC a continué d'être un défi dans de nombreux domaines où la collaboration du conseil du ministre est importante, comme le mode alternatif de règlement des litiges et les audiences auxquelles le conseil du ministre ne participe que par des observations écrites. La SAI apprendra de ces leçons et améliorera encore davantage son efficience et sa productivité.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

Grâce au travail lié aux appels en matière de parrainage, la SAI reconnaît la contribution des immigrants à la force et à la vitalité de la société et de la culture canadiennes, ainsi que l'engagement du gouvernement en faveur de la réunification des familles. Par son travail sur les appels d'une mesure de renvoi, la SAI accroît la sécurité du public tout en veillant à ce que les droits fondamentaux de la personne soient respectés.

Appels en matière d'immigration



Nota : *Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.*

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 4

SERVICES INTERNES

DESCRIPTION

Les **Services internes** sont les groupes d'activités et de ressources connexes nécessaires à l'appui des besoins des trois programmes du tribunal et au respect des autres obligations organisationnelles de la CISR. Il s'agit de : gestion et surveillance, communications, services juridiques, gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, technologie de l'information, approvisionnement et gestion des biens, vérification interne et évaluation et autres services administratifs. Les services internes n'englobent que les activités et ressources s'appliquant à toute l'organisation et non celles fournies à un programme précis.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

- **PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION INTÉGRÉ RÉALISÉ**
- **CRÉATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION**
- **APPLICATION DU MODÈLE DU DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES**
- **STRATÉGIE DE 5 ANS CRÉÉE POUR AMÉLIORER LA PLANIFICATION, LA QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DES SERVICES DE SOUTIEN**

Activité de programme : SERVICES INTERNES[1]					
Ressources financières en 2009-2010 (en M$)			**Ressources humaines en 2009-2010** (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
28,5	31,8	31,3	257	248	(9)

[1] Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.

ANALYSE DU RENDEMENT

GESTION ET SURVEILLANCE. En 2009-2010, la CISR a amélioré le soutien offert à la haute direction. La Commission a appliqué le modèle du dirigeant principal des finances suivant la nouvelle *Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière*. Un comité de vérification indépendant a été créé selon la *Politique sur la vérification interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), pour donner au président une assurance et des conseils objectifs sur les opérations de la CISR. De plus, la Direction générale de la planification et des services intégrés a élaboré une stratégie exhaustive pour améliorer la planification, la qualité et l'efficacité des opérations liées aux services de soutien au cours des cinq prochaines années.

COMMUNICATIONS. La CISR a amélioré la compréhension de son mandat et de son rôle auprès des médias, du public et des conseils. Elle a transmis des pratiques exemplaires et a collaboré avec

des partenaires nationaux et internationaux. La CISR, avec d'autres organismes gouvernementaux canadiens, a collaboré à un projet de renforcement des capacités avec le gouvernement d'Afrique du Sud. La Commission a participé à de nombreuses activités de diffusion externe, allant de conférences nationales et internationales à des événements organisés par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. La participation à ces activités a favorisé les discussions sur des questions clés en matière de politiques et de procédures entre le personnel de la CISR, les intervenants internationaux et nationaux ainsi que les partenaires gouvernementaux, ce qui a amélioré la collaboration et la communication.

SERVICES JURIDIQUES. Les Services juridiques ont continué à donner des conseils juridiques à l'appui de toutes les priorités stratégiques de la CISR, dont la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la qualité des procédures de la CISR. En 2009-2010, des efforts précis ont été orientés vers des directives visant à réduire le nombre d'ajournements et de remises évitables dans les trois sections de la CISR, le nouveau *Protocole relatif aux questions concernant la conduite des commissaires* (le processus de plainte de la CISR qui vise à assurer l'intégrité de ses procédures), l'utilisation des langues officielles dans les procédures et l'établissement de procédures pour les cas complexes comportant de l'information classifiée liée à la sécurité nationale ou à des renseignements de nature criminelle. Des conseils ont également été donnés sur des procédures spéciales visant à établir l'ordre de priorité des appels en matière de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial pour les victimes du séisme en Haïti. Les bureaux régionaux ont consacré des ressources importantes à la formation et au soutien des décideurs en raison d'un grand nombre de nouvelles nominations.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (RH). En 2009-2010, la Commission a poursuivi ses efforts de renforcement et de renouvellement de sa capacité de répondre à ses exigences en matière de services en RH avec efficacité et en temps opportun. En ce qui concerne la dotation, en raison de la vérification de la Commission de la fonction publique (CFP), la CISR a mis en œuvre un plan d'action pour donner suite aux recommandations de la CFP. Des ajustements aux politiques, aux procédures et aux pratiques, conjugués à des activités d'apprentissage, ont contribué au renouvellement de la capacité organisationnelle de dotation. Une approche plus intégrée de la planification des RH a été adoptée en vue d'élaborer des stratégies ciblées dans tous les domaines des RH. L'exercice 2009-2010 a été une année importante sur le plan de l'apprentissage et du perfectionnement. En effet, près de 330 décideurs et employés de soutien décisionnel des trois sections ont participé à un Séminaire national de formation intégré de trois jours, et plus de 70 décideurs ont suivi des séances de formation. Des stratégies d'apprentissage ont également été élaborées par des personnes du milieu professionnel, pour renforcer l'apprentissage continu ainsi que les compétences de l'effectif de la CISR.

GESTION FINANCIÈRE. En 2009-2010, beaucoup d'efforts ont été consacrés à la mise en œuvre du nouvel ensemble de politiques et de directives financières du SCT, dont la réalisation d'une analyse des répercussions, des modifications aux pratiques et aux processus internes existants, des communications et de la formation. Par exemple, des changements importants ont été apportés à la *Directive sur la délégation des pouvoirs en matière de finances et de passation des marchés* de

la CISR, et on a élaboré une nouvelle *Directive sur la gestion financière de l'administration de la paye*. De plus, des efforts considérables ont été consacrés au renforcement du cadre fonctionnel de présentation de rapports et à l'appui des efforts de planification associés au dépôt du projet de loi C-11, soit la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés*.

GESTION DE L'INFORMATION. Au cours de la période à l'étude, la CISR a prévu la mise en œuvre d'une nouvelle structure de classification des dossiers axée sur les fonctions, qui fera l'objet d'un projet pilote au cours du prochain exercice. De plus, la CISR a fait de grands progrès dans le retrait de tous ses dossiers actuellement entreposés dans les locaux d'une entreprise privée. On prévoit que, d'ici juillet 2010, les derniers dossiers de la CISR seront transférés à Bibliothèque et Archives Canada.

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI). La CISR, selon son plan triennal stratégique en TI, s'est concentrée sur la planification et l'application tactique d'améliorations aux processus. Pendant l'exercice de 2009-2010, la Commission a continué à harmoniser ses stratégies et son architecture de la TI avec ses priorités stratégiques. La mise au point et l'application de nouvelles solutions répondant aux besoins opérationnels, comme l'Interface interactive de mise au rôle (une application nationale pour améliorer la mise au rôle des cas à la SPR) et le système de gestion des incidents, ont permis d'améliorer le soutien technique et le rendement opérationnel. Des efforts soutenus contribuent à assurer la maintenance et le soutien des systèmes d'information existants.

APPROVISIONNEMENT ET GESTION DES BIENS. Le programme d'approvisionnement de la CISR s'est considérablement amélioré et reflète maintenant une approche à l'échelle de la CISR de la gestion des dossiers d'approvisionnement, des rapports et de l'application des politiques et des procédures du SCT et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'une des améliorations importantes de 2009-2010 a été la création d'un système d'enregistrement électronique, ce qui s'est immédiatement traduit par des économies d'échelle. La CISR a également renforcé sa capacité de gestion des biens en mettant en œuvre, dans les bureaux régionaux, une base de données qui aide à faire le suivi du matériel informatique et des autres biens. La politique et les procédures sur la gestion des biens sont actuellement examinées par la haute direction et devraient être mises en œuvre en 2010-2011.

VÉRIFICATION INTERNE ET ÉVALUATION. En 2009-2010, la CISR a créé un comité de vérification indépendant. Par des ateliers internes et de la formation donnée par le Bureau du contrôleur général, le comité était apte à donner des assurances au président et le conseiller. De plus, la section Vérification interne a commencé un examen de son mandat et l'élaboration de son plan de vérification axé sur les risques pour améliorer l'efficacité des processus de la CISR en matière de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance. Même si elle n'est pas assujettie à la *Politique sur l'évaluation* du SCT en raison de son statut d'organisme de petite taille, la CISR a mené activement des projets d'évaluation. L'évaluation externe du processus de mise au rôle des cas de la CISR a été terminée, et un plan d'action est en cours d'élaboration. La mesure du rendement de la qualité des décisions a débuté en force, et il est prévu qu'elle sera terminée en 2010-2011.

SECTION III
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES

Vous trouverez ci-dessous un état condensé de la situation financière de la CISR ainsi qu'un état condensé des opérations. Vous trouverez un ensemble complet d'états financiers sur le site Web de la CISR, à l'adresse suivante : www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/publications/peren/pages/dpr-rmr10.aspx.

Pour la période se terminant le 31 mars 2010

État condensé de la situation financière			
(en millions de dollars)			
	Variation en %	**2010**	**2009**
Actifs - Total	- 53 %	12,0	25,5
TOTAL	**- 53 %**	**12,0**	**25,5**
Passifs - Total	- 19 %	28,0	34,7
Avoir - Total	- 74 %	- 16,0	- 9,2
TOTAL	**- 53 %**	**12,0**	**25,5**

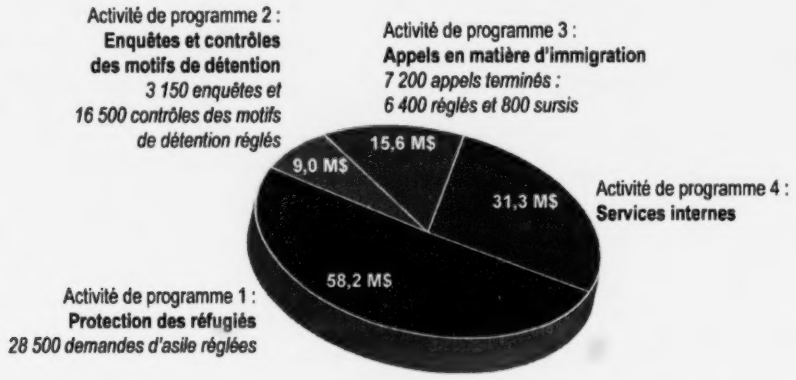
Pour la période se terminant le 31 mars 2010

État condensé des opérations			
(en millions de dollars)			
	Variation en %	**2010**	**2009**
Dépenses - Total	- 2 %	141,3	144,6
Revenus - Total	0 %	0	0
COÛT NET DES OPÉRATIONS	**- 2 %**	**141,3**	**144,6**

Le total des actifs s'élevait à 12 M$ à la fin de 2009-2010, ce qui représente une baisse de 13,5 M$ (53 p. 100) comparativement au total des actifs de l'année précédente, qui s'établissait à 25,5 M$. Cette diminution était principalement due à la radiation de la valeur comptable nette du Système de gestion des cas intégré et à une baisse de la somme exigible du Trésor découlant d'une réduction dans les comptes créditeurs et les charges à payer.

Le total des passifs s'élevait à 28 M$ à la fin de 2009-2010, ce qui représente une baisse de 6,7 M$ (19 p. 100) par rapport au total des passifs de l'année précédente, qui s'établissait à 34,7 M$. Cette diminution était essentiellement due à une réduction des charges à payer et des avantages sociaux futurs des employés liés aux salaires en fin d'année.

DÉPENSES RÉELLES PAR ACTIVITÉ DE PROGRAMME



En 2009-2010, les dépenses réelles totales de la CISR s'élevaient à 114,1 M$, qui ont été consacrés à l'application de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. La grande majorité de ces ressources ont été affectées à la tenue des audiences et aux opérations du tribunal pour l'exercice d'une justice efficace dans les cas déférés à la Commission, conformément à la loi. Une proportion moins importante a été consacrée aux services de soutien ainsi qu'au respect des politiques et des règlements du gouvernement pour assurer l'intendance des activités de programme.

L'exercice de 2009-2010 a été marqué par une augmentation importante de l'effectif de décideurs, qui était presque complet au dernier trimestre. Sur le plan financier, le manque précédent de personnel avait donné à la CISR une certaine souplesse (qui découlait principalement des économies sur les salaires, les avantages sociaux et les opérations) pour travailler à des projets d'amélioration des opérations à court terme. Cette souplesse temporaire a disparu à la fin de la période de référence.

À l'aide des ressources existantes, la CISR a statué sur plus de 55 000 cas en 2009-2010. Les nombres, les types et les coûts sont illustrés dans le diagramme ci-dessus. Dans l'ensemble, cela représente une hausse de 14 p. 100 du nombre de décisions rendues par rapport à la période de référence précédente.

TABLEAUX SUPPLÉMENTAIRES

Conformément aux directives du SCT, la CISR doit également fournir les tableaux sur les renseignements supplémentaires suivants, en version électronique seulement :

- Achats écologiques
- Vérifications internes et évaluations

Vous pouvez consulter ces tableaux et tous les tableaux électroniques sur les renseignements supplémentaires qui se trouvent dans le *Rapport sur le rendement de 2009-2010* sur le site Web du SCT, à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fr.asp.

AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES APPLIQUÉES

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (L.C. 2001, chap. 27, version modifiée)
Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (DORS/2002-227, version modifiée)
Règles de la Section de la protection des réfugiés (DORS/2002-228)
Règles de la Section de l'immigration (DORS/2002-229)
Règles de la Section d'appel de l'immigration (DORS/2002-230)
Règles sur le serment professionnel ou la déclaration (Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada) (DORS/2002-231)

PROCESSUS DE LA CISR

Consultez les liens suivants pour connaître les processus de traitement des cas de la CISR :

- Processus d'octroi de l'asile
  www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/references/procedures/proc/rpdspr/Pages/rpdp.aspx
- Processus d'enquête
  www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/references/procedures/proc/idsi/pages/ahp.aspx
- Processus de contrôle des motifs de détention
  www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/references/procedures/proc/idsi/pages/drp.aspx
- Processus d'appel en matière de parrainage
  www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/references/procedures/proc/iadsai/pages/sap.aspx
- Processus d'appel d'une mesure de renvoi
  www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/references/procedures/proc/iadsai/pages/roap.aspx
- Processus d'appel sur l'obligation de résidence
  www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/references/procedures/proc/iadsai/pages/resoap.aspx

RENSEIGNEMENTS CONNEXES

Site Web du HCR à l'adresse suivante : www.unhcr.fr/cgi-bin/texis/vtx/home

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour plus d'information, consultez le site Web de la CISR à www.cisr-irb.gc.ca ou communiquez avec la Direction des communications de la CISR au 613-947-0803 ou avec l'un des bureaux de la CISR ci-après.

Siège de la CISR

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Place Minto — Édifice Canada
344, rue Slater, 12e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0K1
Téléphone : 613-995-6486 Télécopieur : 613-943-1550

Bureaux régionaux

Bureau régional de l'Est
Complexe Guy-Favreau
200, boul. René-Lévesque Ouest
Tour Est, bureau 102
Montréal (Québec) H2Z 1X4
Téléphone : 514-283-7733 Télécopieur : 514-283-0164

Bureau régional du Centre
74, rue Victoria, bureau 400
Toronto (Ontario) M5C 3C7
Téléphone : 416-954-1000 Télécopieur : 416-954-1165

Bureau régional de l'Ouest
Library Square
300, rue West Georgia, bureau 1600
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 6C9
Téléphone : 604-666-5946 Télécopieur : 604-666-3043